

## 臺南榮家 105 年第 1 次整體服務滿意度調查報告

### 一、調查經過

105 年第 1 次整體服務滿意度調查，於 3 月 21 日至 3 月 25 日，採內部調查方式辦理，共完成 75 份不計名問卷。

### 二、調查結果

#### (一)調查人數：

調查人數 75 人(忠孝堂 15 人、信義堂 15 人、長春堂 15 人、博愛堂 15 人、仁愛堂 15 人)，達 25.60%(2 月底實際住家人數 293 人)，男性 70 人，女性 5 人，平均年齡 84.19 歲。

#### (二)整體服務滿意度：

本次整體服務滿意度調查，整體滿意度為 89.49%，較上次調查增加 3.46%(104 年 86.03%)。男性整體滿意度 93.44%，女性整體滿意度 85.6%，年齡小於 60 歲整體滿意度 80.00%，年齡 60-69 歲整體滿意度 82.00%，年齡 70-79 歲整體滿意度 89.09%，年齡大於 90 歲整體滿意度 93.73%，以調查項目來看，堂長服務滿意度最高(94.52%)，護理師服務滿意度次之(92.60%)；以各堂隊來看，長春堂整體滿意度最高(94.76%)，仁愛堂整體滿意度次之(92.13%)。以下就人員服務態度、服務措施與設施設備等三方面滿意度調查結果說明如下(詳如 104 年服務滿意度調查結果統計表)：

#### 1. 人員服務態度類滿意度方面

在人員態度滿意度方面，滿意度為 92.33%，堂長服務滿意度最高(93.33%)，其餘均高於標準值(80%)，以各堂對人員服務滿意度來看，最高為長春堂堂長、護理師、照服員(98.46%)，其餘均高於標準值(80%)。

#### 2. 服務措施類滿意度方面

在服務措施滿意度方面，滿意度為 88.54%，門診服務滿意度最高(89.01%)其餘均高於標準值(80%)；以各堂對服務措施滿意度來看，長春堂長輩對復健服務滿意度最高(98.33%)。

#### 3. 設施設備類滿意度方面

在設施設備滿意度方面，滿意度為 86.67%，堂隊環浴室、廁所清潔滿意度最高(86.58%)，其餘均高於標準值(80%)；以各堂對設施設備滿意度來看，長春堂長輩對堂隊浴室、廁所清潔滿意度最高(91.43%)，信義堂長輩對堂隊環境、浴室、廁所清潔滿意度均低於 80%。

類別	調查項目	忠孝堂	信義堂	長春堂	博愛堂	仁愛堂	整體滿意度
人員服務態度	堂長	94.67	92.00	98.46	92.00	96.00	94.52
	護理師	94.67	92.00	98.46	90.67	96.00	94.25
	照服員	94.67	92.00	98.46	84.00	94.67	92.60
	替代役男	88.33	84.62	90.77	80.00	96.00	87.94
	小計	93.08	90.15	96.54	86.67	95.67	92.33
服務措施	門診服務	88.57	84.62	97.14	84.00	90.67	89.01
	轉診服務	89.09	86.67	96.00	85.33	85.33	88.53
	復健服務	88.89	83.64	98.33	80.00	90.67	88.06
	小計	88.85	84.97	97.16	83.11	88.89	88.54
設施設備	堂隊環境	82.86	78.67	87.14	92.00	90.67	86.30
	堂隊浴室	85.71	78.67	91.43	88.00	90.67	86.85
	堂隊廁所	85.71	78.67	91.43	88.00	90.67	86.85
	小計	84.76	78.67	90.00	89.33	90.67	86.67
整體滿意度		89.32	85.15	94.76	86.40	92.13	89.49

(三)與歷次調查結果比較：

整體滿意度較上次調查結果增加 3.46%。人員服務態度、服務措施、設施設備均較上次調查增加，以轉診服務滿意度增加最多(7.85%) (詳如 104 年服務滿意度調查與歷次調查比較表)。

項目	上次調查時間	上次滿意度	本次滿意度	比較
堂長	104年3月	93.33	94.52	1.19
護理師	104年3月	91.47	94.25	2.78
照服員	104年3月	89.73	92.60	2.87
替代役男	104年3月	89.60	87.94	-1.66
人員服務態度	104年3月	91.03	92.33	1.30
門診服務	104年3月	81.92	89.01	7.10
轉診服務	104年3月	80.68	88.53	7.85
復健服務	104年3月	87.19	88.06	0.88
服務措施	104年3月	83.26	88.54	5.27
堂隊環境	104年3月	83.10	86.30	3.20
堂隊浴室	104年3月	82.47	86.85	4.38
堂隊廁所	104年3月	80.82	86.85	6.03

設施設備	104年3月	82.13	86.67	4.54
整體滿意度	104年3月	86.03	89.49	3.46

(四)意見反應：無

### 三、分析與建議

本次整體服務滿意度為 89.49%，較上次調查增加 3.46%，顯示整體服務滿意度已向上提升，尤以轉診服務滿意度有顯著增加(+7.85)，而替代役服務滿意度較上次調查有略為下降(-1.66%)。男性滿意度大於女性，年齡愈高滿意度愈高。調查項目中，以堂長服務滿意度最高(94.52%)，護理師服務滿意度次之(92.60%)，均高於標準值(80%)。信義堂長輩對堂隊環境、浴室、廁所清潔滿意度均低於 80%，將會辦輔導組信義堂研提改進措施，並於服務品質會議提報及管制改善。

### 四、檢討與改進措施：

#### (一)信義堂環境改善措施

1. 分批修剪樹木，並於當日完成清掃。
2. 浴廁打掃由照服員崔國梅負責，崔員休假時由白班照服員協助打掃。

#### (二)替代役男滿意度下降改善措施：

1. 加強宣導服務工作時的態度，要更親切、更溫和。
2. 加強宣導夜間於寢室時動作放輕、聲音放小
3. 陪同送醫就診時，隨時留意就診之伯伯是否需要提供協助，主動幫忙。